

OBLIGATORIEDAD DEL INTENTO DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL PREVIA A LA DEMANDA EN MATERIA DE CONSUMO

La Ley Orgánica 1/2025 introduce una profunda reforma estructural en el funcionamiento del servicio público de justicia, con el objetivo principal de reducir la litigiosidad innecesaria, racionalizar el acceso al proceso civil y fomentar mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos. Esta circular se centra exclusivamente en el impacto que esta ley tiene en el ámbito del consumo, y en particular en los sectores de banca, telecomunicaciones y suministros, donde la norma establece un requisito obligatorio de procedimiento antes de la interposición de cualquier demanda civil.

REQUISITO: INTENTO PREVIO DE SOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL. Artículo 5 de la Ley Orgánica 1/2025 introduce un nuevo marco general de acceso a la jurisdicción civil, estableciendo que: “Para que sea admisible la demanda se considerará requisito de procedibilidad acudir previamente a algún medio adecuado de solución de controversias, salvo que la parte justifique la imposibilidad de realizarlo.”

Los medios aceptados son los denominados MASC (Medios Alternativos de Solución de Conflictos), entre los que se encuentran: Mediación, Arbitraje de consumo, Conciliación, Reclamación directa por escrito (correo certificado, burofax o canales electrónicos fehacientes).

Este requisito es imperativo en materias especialmente litigiosas, como: Cláusulas bancarias (IRPH, cláusula suelo, tarjetas revolving), Servicios de telecomunicaciones, Facturación eléctrica y gas Y Contratos de suministro en general

ACREDITACIÓN DOCUMENTAL OBLIGATORIA. Conforme al nuevo apartado 4 del artículo 264 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC), introducido por la Ley Orgánica 1/2025, el demandante deberá aportar: “...documento acreditativo del intento de resolución extrajudicial o, en su defecto, declaración responsable motivada de su imposibilidad.” Fedeto recomienda emplear modelos normalizados de prueba, tales como: Copia de la solicitud de arbitraje, Justificante de mediación iniciada o frustrada, Burofax con intento de reclamación y Registro de entrada de hoja oficial de reclamaciones.

No se admite como justificación la simple falta de respuesta de la empresa sin haber previamente iniciado el procedimiento adecuado.

CONSECUENCIAS PROCESALES DEL INCUMPLIMIENTO. El nuevo marco procesal refuerza el control judicial sobre la admisibilidad inicial de las demandas. Según el artículo 403.2 LEC, modificado por la LO 1/2025: “La falta de acreditación del cumplimiento del requisito de procedibilidad dará lugar a la inadmisión de la demanda.” Además, la ley introduce un régimen disuasorio para los incumplidores.

OBLIGATORIEDAD DEL INTENTO DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL PREVIA A LA DEMANDA EN MATERIA DE CONSUMO

En particular, cuando la parte condenada haya desatendido una resolución favorable al consumidor dictada en la vía extrajudicial, se le aplicarán intereses de demora agravados, conforme a los siguientes criterios:

Años 1 y 2 desde la resolución extrajudicial: interés legal + 50 %.

Desde el año 3 en adelante: se duplica el importe pendiente de cumplimiento

APLICACIÓN PRÁCTICA Y CRITERIOS OPERATIVOS. Desde Fedeto se recomienda a las empresas y profesionales adoptar las siguientes medidas inmediatas:

- Incluir cláusulas contractuales que favorezcan el recurso a sistemas MASC.
- Establecer protocolos de registro documental de las reclamaciones de clientes.
- Designar un responsable de atención extrajudicial, que verifique que todas las demandas vayan precedidas del intento requerido.
- Esta circular incluye en anexo un modelo tipo de certificación de intento de MASC adaptado a los requisitos de la norma.

La Ley Orgánica 1/2025 marca un cambio de paradigma en el acceso a los tribunales. La omisión del intento extrajudicial no solo impide la demanda, sino que puede derivar en sanciones económicas importantes para las empresas que ignoren estas vías. Desde Fedeto, se continuará facilitando materiales, formularios y orientación práctica para que todas las empresas asociadas puedan adaptar sus procedimientos y cumplir con esta nueva obligación con plena seguridad jurídica.

FEDETO - Oficinas en:

Toledo 925 22 87 10 laboral@fedeto.es

Talavera de la Reina 925 82 45 60 fedetotalavera@fedeto.es

Illescas: 925 53 23 34 fedetoillescas@fedeto.es

Madridejos: 925 46 71 07 fedetomadridejos@fedeto.es

Quintanar de la Orden: 925 56 42 58 fedetoquintanar@fedeto.es

Centro Formación en Toledo: 925 25 77 07 formacion@fedeto.es

Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Toledo

c/ Dinamarca nº4, 45005 Toledo

Tel. 925 28 54 28 camaratoledo@camaratoledo.com

Delegación de la Cámara en Talavera de la Reina

Plaza del Pan nº11, 45600 Talavera de la Reina

Tel. 925 82 25 61 camaratalavera@camaratoledo.com